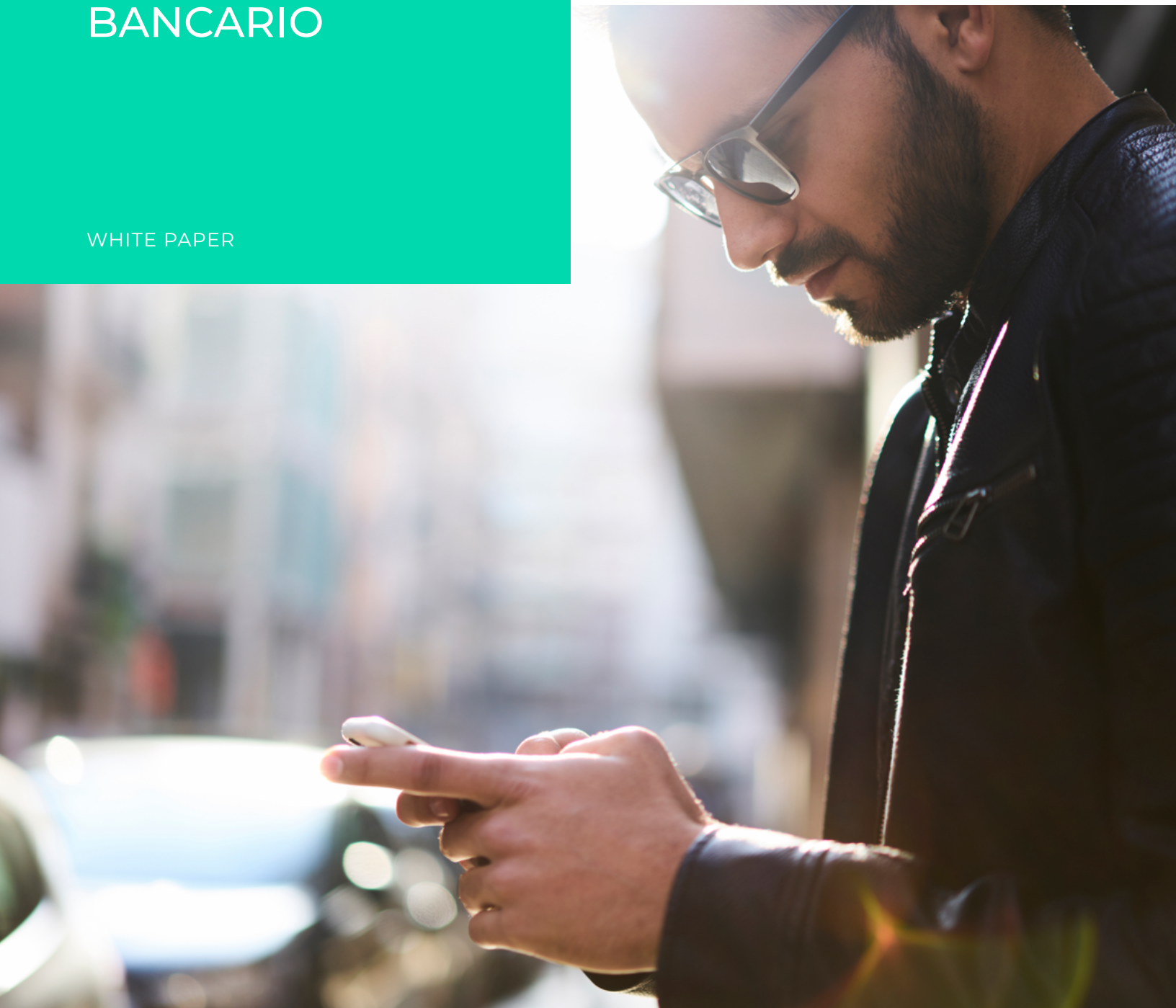


I CASI D'USO
PIÙ FREQUENTI DI
FIRMA ELETTRONICA
NEL SETTORE
BANCARIO

WHITE PAPER





INDICE

Introduzione	3
Casi d'uso	3
Apertura di un conto	5
Prestiti	7
Wealth Management	8
Mutui residenziali	9
Banking commerciale e gestione della tesoreria	10
Il contratto telematico generale e altri processi ad hoc	10



“La [nostra] implementazione diventerà una piattaforma condivisa e accessibile ai team di sviluppo IT affinché possano creare soluzioni di firma elettronica per le varie linee di business. La giustificazione economica iniziale riguarda l'acquisizione della firma e l'eliminazione dei documenti cartacei durante le procedure di apertura del conto da remoto. È in corso di valutazione anche l'apertura del conto in filiale, oltre alle opportunità nelle aree della banca dedicate alla gestione degli attivi e al Leasing di terzi”.

Amministratore
di una grande banca
Recensione su
[G2crowd.com](https://www.g2crowd.com)



Introduzione

Le firme elettroniche sono una parte essenziale della strategia di digitalizzazione di un'azienda. Le banche di ogni dimensione sono fortemente interessate a rimuovere i documenti cartacei dai processi aziendali e passare al digitale.

Le banche commerciali e retail, le cooperative di credito, gli erogatori di prestiti e molte altre organizzazioni di servizi finanziari hanno iniziato ad adottare la firma elettronica in una vasta gamma di casi d'uso. Man mano che gli sforzi di digitalizzazione danno i loro frutti, le banche capiscono quali sono i vantaggi in termini di esperienza del cliente, fidelizzazione, conformità, produttività, efficienza e risparmi sui costi, e si stanno impegnando per espandersi oltre le prime applicazioni, cercando modi per estendere rapidamente tali vantaggi a ogni linea, canale aziendale e area della banca. Ciò richiede una piattaforma di firma elettronica che abbia la flessibilità di soddisfare i requisiti di qualsiasi processo aziendale, dai processi ad alto volume e ben regolamentati che prevedono un contatto diretto con i clienti a processi interni e B2B meno complessi e di volume inferiore.

Oggigiorno l'implementazione delle firme elettroniche come servizio condiviso è l'approccio preferenziale, in cui viene utilizzato un caso d'uso iniziale come elemento fondamentale per abilitare l'intera organizzazione. Tuttavia, per chi è ai primi approcci con la firma elettronica, la domanda è: da dove iniziare? E per chi è già a buon punto: come espandersi al meglio? In sostanza, non c'è un modo giusto o sbagliato per iniziare o continuare. Tutte le linee e i canali aziendali ormai prevedono processi digitalizzati; ogni banca può scegliere i casi d'uso. Detto questo, esistono aree di applicazione comuni su cui le banche concentrano lo sviluppo di firme e fulfillment elettronici. Questo documento fornisce una panoramica su:

- i processi aziendali, i prodotti e i servizi per cui le banche offrono la firma elettronica;
- difficoltà comuni nel passaggio al digitale;
- gli ultimi trend in fatto di tecnologia e adozione della firma elettronica nel settore bancario.

Casi d'uso

Secondo Forrester Research, "i servizi finanziari inducono tutti i settori in transazioni con firma elettronica"¹. La maggior parte dei documenti vengono firmati elettronicamente ed elaborati da banche ed erogatori di prestiti: la seguente tabella elenca le aree più comuni in cui la firma elettronica sta prendendo piede.

UNITÀ COMMERCIALE	PROCESSI	FILIALE	ONLINE	TELEFONO	AGENTE/CONSULENTE	CHIOSCO
CUSTOMER FACING						
Banking quotidiano	<ul style="list-style-type: none"> • Approvazione di un nuovo cliente • Apertura account (clienti nuovi ed esistenti) • Manutenzione account • Depositi • Debiti preautorizzati • Domande di carte di credito e debito • Cassettes di sicurezza 	√	√	√		√
Crediti al consumo e alle piccole imprese	<ul style="list-style-type: none"> • Domande di prestiti e leasing • Consegna di informative • Contratti • Note integrative 	√	√	√		
Wealth Management	<ul style="list-style-type: none"> • Rinnovi del 401k • Trasferimenti di investimenti registrati • Contratti di investimento garantiti • Fondi comuni di investimento • Rendite 	√	√	√	√	
Mutui residenziali	<ul style="list-style-type: none"> • Richieste di mutuo • Preapprovazioni di mutuo • Richieste di HELOC • Consegna protetta di informative elettroniche • Chiusure elettroniche • Rinnovi • Accordi annuali con gli agenti di titolo • Gestione delle insolvenze e pignoramento 	√	√	√	√	
B2B						
Banking commerciale e gestione della tesoreria	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura e gestione conto • Pagamenti ACH • Lettere di credito e garanzie • Prestiti bilaterali • Prestiti per immobili commerciali • Prestiti per l'agricoltura • Prestiti asset-based e leasing 	√	√	√		
Contratti elettronici e procurement	<ul style="list-style-type: none"> • Contratti • Statement of Work • Accordi di non divulgazione 		√			
SETTORE INTERNO						
Processi interni	<ul style="list-style-type: none"> • Risorse umane • Ufficio legale • Altri processi ad hoc 					

LE DIFFICOLTÀ GENERALI DELLA FIRMA ELETTRONICA NEL SETTORE BANCARIO	SOLUZIONI
<p>Privacy dei dati ed esigenze di controllo La firma elettronica è passata in modo significativo al cloud pubblico SaaS e la maggior parte dei clienti sceglie questo modello di implementazione. Tuttavia, questo modello non funziona necessariamente per le organizzazioni soggette a requisiti rigorosi di archiviazione e tutela dei dati.</p>	<p>L'opzione di implementazione deve essere basata sulle esigenze aziendali, sulle competenze IT e sull'infrastruttura specifica di ogni organizzazione. Le soluzioni con architetture di implementazione flessibili consentono alle banche e alle IF che necessitano di un controllo completo sui server e sulla posizione dei dati di implementare la firma elettronica in un cloud privato o in loco dietro il firewall.</p>
<p>Rispetto delle normative locali sulla firma elettronica Più di 90 paesi in tutto il mondo hanno promulgato leggi che assicurano la legalità delle firme elettroniche. In base al regolamento eIDAS dell'UE, ad esempio, una qualsiasi delle tre categorie di firma elettronica (semplice, avanzata o qualificata) può essere legalmente riconosciuta; la differenza tra di esse è solo il tipo di prova che verrà presentata al tribunale per dimostrare che la firma è autentica ed è stata apposta volontariamente a quel particolare documento.</p>	<p>A seconda del caso d'uso e del rischio associato alla transazione, le banche potrebbero richiedere l'uso di una firma elettronica qualificata (QES). Le soluzioni di firma elettronica devono quindi essere in grado di soddisfare i requisiti per tutte e tre le categorie di firma elettronica out-of-the-box, in modo che le banche possano implementare e fare uso della firma elettronica in tutta l'azienda, sia a livello locale che globale.</p> <p>Leggi di più</p>
<p>Firma con la carta d'identità elettronica Le carte d'identità elettroniche protette, generalmente dette CIE, stanno aprendo la strada a servizi online sicuri e affidabili. Molti paesi in Europa, Medio Oriente, America Latina e Asia hanno creato programmi nazionali per le CIE, così da offrire ai propri cittadini l'accesso a un numero crescente di servizi digitali, come l'apertura di conti online e su dispositivi mobili.</p>	<p>Le banche permettono ai consumatori di identificarsi tramite CIE ed eseguire un'ampia gamma di operazioni, inclusa la firma dei documenti necessari per aprire un conto. Il tipo di firma elettronica in questo esempio si basa su una firma digitale creata tramite un dispositivo come una CIE, una smart card o un token, utilizzando una chiave univoca e un certificato digitale noto come certificato qualificato assegnato a un singolo individuo. Il certificato qualificato e la chiave associata devono essere emessi da un ente governativo o procurati da un Trust Service Provider (TSP). Quindi è importante che la soluzione di firma elettronica aderisca agli standard globali e supporti i certificati X.509 emessi dal TSP nei paesi in cui opera la banca.</p>

Apertura di un conto

Viviamo in un mondo ricco di canali e dispositivi. I clienti possono portare a termine molte delle loro transazioni bancarie quotidiane da remoto online o attraverso un dispositivo mobile. Ma l'automazione e la digitalizzazione in filiale possono crescere ancora molto. Le normali transazioni vengono eseguite online, ma alcune operazioni, ad esempio l'apertura di un conto qualsiasi, prevedono ancora l'incontro fisico in filiale, così da poter comprendere al meglio le esigenze della clientela. Eliminando gli errori e le inefficienze dei documenti cartacei durante simili processi materiali, si elimina tutto quel lavoro manuale che impedisce ai dipendenti di banca di trascorrere più tempo con i clienti.

La maggior parte dei conti vengono aperti in filiale. Secondo un'indagine di Aite Group in merito all'apertura di conti correnti negli Stati Uniti, il 73% degli intervistati ha aperto l'ultimo conto corrente in filiale.² Le attività presso le cinque principali banche statunitensi relative all'apposizione di firme elettroniche lo confermano: OneSpan Sign viene usato per aprire milioni di conti di deposito in filiale ogni anno. Le altre banche fanno lo stesso. Considerati i volumi in filiale e il ruolo strategico che questa gioca nel rapporto con i clienti, la richiesta di firme elettroniche in questo canale rimane assai elevata.

Allo stesso tempo, la possibilità di approvare clienti da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento rappresenta ormai un vantaggio competitivo. Nel 2017, Celent Research ha pubblicato un rapporto sull'implementazione della firma elettronica alla [BMO Bank of Montreal](#). Il primo caso d'uso della firma

elettronica di questa banca è stato l'apertura di un conto. "Secondo il rapporto annuale della BMO, il lancio di un conto onboarding digitale contestuale e semplificato rappresenta un servizio unico nel suo genere in Canada. I clienti della BMO possono cercare, selezionare e aprire un conto velocemente dal loro smartphone in meno di otto minuti".⁴ L'apertura di un conto mobile BMO è attiva dal T4 2016.

È possibile utilizzare la firma elettronica da remoto su dispositivo mobile anche quando l'apertura del conto online richiede una firma autografa. Nel 2015 le principali banche e aziende di servizi finanziari hanno iniziato a sperimentare l'acquisizione della firma su dispositivo mobile. Una banca operante su scala mondiale ha lanciato un progetto pilota per testare le aperture di conti su dispositivi mobili nei chioschi degli aeroporti. La banca ha sviluppato un'app per iPad, con firma elettronica integrata direttamente nell'app in modo che l'intero processo potesse restare digitale. La banca stava utilizzando lo stesso processo affidabile di apertura del conto di deposito da molti anni, ma quando è arrivato il momento di adattarlo all'iPad, il team ha colto l'opportunità di eliminare passaggi superflui per creare un'esperienza semplificata su dispositivo mobile.

Le banche sostengono che l'apertura di conti in assenza di moduli cartacei migliora nettamente la prima esperienza con il cliente, eliminando i tempi di stampa o correzione dei documenti. E, da remoto, c'è anche il vantaggio di permettere al cliente di scegliere quando e dove eseguire transazioni.

DIFFICOLTÀ E CONSIDERAZIONI COMUNI	SOLUZIONI
<p>Verifica dell'identità da remoto L'apertura di un conto digitale acquista sempre più importanza per le banche in risposta alle preferenze in continuo cambiamento dei consumatori. Tuttavia, con l'elevata incidenza di frodi, l'identificazione di nuovi clienti sui canali da remoto continua a essere difficoltosa, dal momento in cui il cliente non interagisce fisicamente con un consulente bancario.</p>	<p>Le banche possono sfruttare le soluzioni di verifica dell'identità digitale legate al processo di firma elettronica per controllare i richiedenti in tempo reale. Esistono vari modi per effettuare i controlli Know Your Customer (KYC) durante la procedura di apertura di un conto. Spesso dipende dal tipo di transazione e dal rischio, dall'area geografica e dalle normative di settore associate ad essa. In pratica, il KYC si assicura che il richiedente sia chi dice di essere e che non stia tentando di concludere un accordo in modo illegale o fraudolento.</p>
<p>Requisiti per ottenere lo specimen Per l'apertura di conti di deposito, investimento o titoli, le banche richiedono una firma fatta a mano per creare uno specimen che conservano in archivio.</p>	<p>La U.S. Bank ha cambiato il metodo di apertura dei conti di deposito in 3.000 filiali tramite l'acquisizione di firme elettroniche e conservando i campioni di firme elettroniche in un database centralizzato.</p> <p>Leggi il caso di studio</p>
<p>Costo dell'hardware di acquisizione della firma Il costo di acquisto, implementazione e manutenzione di tablet per le firme è un investimento importante che rappresenta un ostacolo per molte banche.</p>	<p>Una banca può trasformare il dispositivo mobile personale del cliente in un pad di acquisizione della firma. Ciò permette ai clienti di firmare elettronicamente i documenti con la punta delle dita in modo comodo, sicuro e conforme.</p> <p>Leggi di più</p>
<p>Integrazione con i sistemi principali Secondo Forrester Research, "molte imprese finanziarie completano il processo di approvazione, poi stampano il tutto e raccolgono firme "a inchiostro". Questo approccio non solo è inefficiente perché crea inutili lavori di back office e rallenta i tempi di finanziamento del conto, ma si rivela anche una brutta esperienza per il cliente".³</p>	<p>La piattaforma di firma elettronica dovrà essere integrata con i sistemi upstream, come quello per l'apertura di account. Così il sistema potrà trasferire i moduli alla soluzione di firma elettronica. La piattaforma di firma elettronica quindi esegue la transazione online o per mezzo di un dispositivo mobile. I moduli firmati e compilati elettronicamente possono così essere restituiti ad altri sistemi per l'elaborazione e l'archiviazione in downstream.</p>
<p>Preparazione dei moduli per la firma elettronica I moduli sono stati progettati per essere di carta, non su schermo. Per preparare i moduli cartacei alla firma elettronica, le banche potrebbero doverli aggiornare.</p>	<p>Molti dei moduli utilizzati nel settore bancario sono regolamentati e il loro layout non può essere modificato. Questi sono semplici da automatizzare. I moduli dinamici (per esempio, quelli in cui i dati immessi dal cliente mostrano in modo dinamico diverse opzioni e campi aggiuntivi) sono più complessi e necessitano di codifiche supplementari. Il che richiede tempo e pianificazione adeguati.</p> <p>Secondo la U.S. Bank, "la maggior parte degli sforzi per abilitare la firma elettronica ai nostri processi per i conti di deposito sono stati impiegati per riprogettare e preparare i moduli per la firma, ma l'effettiva integrazione con le firme elettroniche di OneSpan Sign ha richiesto non più di pochi giorni", ha affermato un dirigente di banca.</p> <p>Leggi di più</p>

Inoltre, il processo digitalizzato:

- **Elimina il deposito di firme cartacee.** Questo permette di risparmiare tanto il prezioso spazio di archiviazione in filiale, quanto il tempo impiegato a cercare il campione fisico della firma. Al contrario, la versione digitale della firma è subito accessibile a tutte le filiali del paese.
- **Automatizza la conformità.** Secondo Celent Research, "il più grande vantaggio [dell'implementazione della firma elettronica di BMO] è l'automazione dei processi di audit". Con l'introduzione di un flusso di lavoro digitale end-to-end, la banca ha notato una riduzione fino all'80% di errori/irregolarità nella procedura di apertura del conto bancario personale. BMO ha ridotto gli errori di scansione del 92% (la principale fonte di errori nella procedura di apertura dell'account) e il numero di file persi del 66%.
- **Migliora l'efficienza operativa.** Per l'erogatore di prestiti non bancario OneMain Financial, prima delle firme elettroniche nelle 1.700 filiali, ciascun funzionario di filiale trascorrevano una media di 20 minuti per scansionare e inviare un file di richiesta di prestito. Oggi, la procedura della firma è completamente digitale. I documenti su cui viene apposta la firma elettronica sono automaticamente inviati al sistema di gestione dei documenti di OneMain, senza bisogno di lavoro manuale.

- **Semplifica l'estensione delle firme elettroniche ad altri processi in filiale.** Per esempio, costruendo una rete di servizi condivisi per firme elettroniche a livello aziendale, a partire dall'apertura di un nuovo account, Celent Research conferma che "BMO è pronta a migrare altri processi aziendali principali sulla piattaforma e a continuare ad automatizzare le sue funzionalità digitali di moduli e firme elettroniche".⁴



"Uno dei principali vantaggi del nuovo processo è il requisito ridotto di molteplici moduli di verifica. Il processo automatizzato possiede un chiaro sistema di verifica dell'identità e di autorizzazione, il che significa che il processo sarà più efficiente per il cliente e il rivenditore".

Peter Orton
Direttore commerciale AFG Automotive Investec

Prestiti

Nell'ambito dei prestiti, le aree più comuni per la firma elettronica sono i crediti al consumo, i prestiti alle piccole imprese e la finanza retail. La firma elettronica, i moduli elettronici e i processi digitali online, tramite call center o in filiale, sono sempre più utilizzati per la firma di richieste di prestito e di contratti finanziari, nonché per fornire elettronicamente le numerose informative ai consumatori alla base di questi processi.

Il vantaggio è evidente. Transazioni completamente digitali e regole di flusso di lavoro eliminano il rischio di errori nei documenti, come firme e dati mancanti. Le firme elettroniche evitano al cliente anche gli sforzi e l'esperienza insoddisfacente di nuova compilazione documenti, quindi non lo si deve richiamare per firmare nuovamente documenti completati erroneamente la prima volta.

Investec è un gruppo internazionale specializzato nel settore bancario e nella gestione patrimoniale, con operazioni nel

settore della finanza automobilistica retail e oltre 1.000 concessionari negli spazi retail principali. Investec ha iniziato a valutare il modo in cui tecnologie come la firma elettronica e la verifica d'identità potessero migliorare l'esperienza del cliente.

Le soluzioni di verifica dell'identità e firma elettronica di OneSpan hanno attirato Investec perché la aiutano a rispettare le prescrizioni normative. Grazie all'automazione, l'esperienza di ogni cliente sarà uniforme e la validità di ogni accordo garantita. Non solo, Investec usufruisce di un chiaro audit trail in grado di dimostrare la compliance normativa.

La riduzione dei processi manuali di Investec e dei suoi rivenditori ha reso le procedure dei prestiti più efficienti nel loro complesso. Inoltre, i rigorosi controlli KYC online riducono la necessità di controlli manuali dell'ID e di processi di autenticazione.⁶

DIFFICOLTÀ E CONSIDERAZIONI COMUNI	SOLUZIONI
<p>Informative elettroniche per moduli di richiesta Le istituzioni finanziarie spesso presumono erroneamente che, poiché non viene richiesta una firma effettiva per molte informative sui prestiti, ci siano meno requisiti legali e di conformità e che quindi sia sufficiente mandare una semplice e-mail con un'informativa allegata. Ma non è così.</p>	<p>Le banche di solito utilizzano una piattaforma di firma elettronica per gestire il processo di consenso ESIGN, fornire una consegna sicura e acquisire le prove della ricezione tempestiva da parte del cliente.</p> <p>Leggi di più</p>

A livello globale, banche e fornitori di servizi finanziari retail stanno verificando vantaggi simili. Per la Secure Trust Bank del Regno Unito, nonché per il provider finanziario mondiale Hitachi Capital⁷, la firma elettronica consente ai propri partner retail di aprire finanziamenti dal punto vendita con la velocità e la semplicità di una transazione con carta di credito online. Il cliente fa clic su alcuni pulsanti per firmare con il proprio nome su un tablet o un altro dispositivo nel negozio e l'operazione è fatta. È un grande vantaggio competitivo perché offre alle banche e alle società di servizi finanziari la possibilità di concludere la vendita mantenendo alto l'interesse del cliente.

Anche l'abilitazione della funzionalità di firma elettronica da remoto per le transazioni di prestito su dispositivo mobile è un obiettivo crescente, dal momento che le banche cercano di attrarre il segmento in crescita dei clienti mobile-first.

In generale, i nostri clienti sostengono che trasformare le procedure dei prestiti con la firma elettronica ha:

- ridotto la procedura di richiesta da 8 giorni a 24-48 ore;
- consentito un risparmio di 1 milione di dollari sui costi annuali di scansione e imaging su 26 milioni di pagine di documenti sui prestiti;
- ridotto gli errori nei documenti del 90%;
- rimosso l'80% dei costi gestione dei documenti;
- alleggerito il flusso di lavoro da 16 a 4 passaggi;
- consentito a una banca di recuperare 95.000 ore per i dipendenti, che quindi hanno maggior tempo per concedere più prestiti;
- eliminato il bisogno di operazioni di back office manuali.

DIFFICOLTÀ E CONSIDERAZIONI COMUNI	SOLUZIONI
<p>Possibilità per i lavoratori da remoto di utilizzare la firma elettronica Le banche non vogliono accollare ai loro "guerrieri della strada" un altro hardware da portare in giro per il solo scopo di acquisire firme.</p>	<p>Un tablet multiuso come l'iPad può fungere anche da pad per l'acquisizione di firme.</p> <p>Leggi di più</p>

Wealth Management

Il wealth management si adatta bene alle firme elettroniche. L'obiettivo è accorciare il lungo processo di vendita (che in genere prevede più riunioni e tassi di errore elevati) a una singola sessione in cui i documenti vengono elaborati incontrando fisicamente il cliente. Il cliente e il consulente finanziario di solito devono firmare dei documenti, ma l'autenticazione può avvenire di persona e per questo è un facile obiettivo per le firme elettroniche.

In un recente [webcast](#) di CEB TowerGroup sulla tendenza all'uso della firma elettronica nel wealth management, sono emersi due temi. In primo luogo, i clienti cercano interazioni digitali più semplificate. In secondo luogo, è necessario fornire ai consulenti gli strumenti necessari per offrire ai clienti l'esperienza che desiderano. Secondo CEB, "si usa tanta tecnologia di consumo, ma molti consulenti non interagiscono con i propri clienti in modo digitale".

In un sondaggio di CEB⁸ in merito a servizi finanziari e ditte di wealth management, il 32% degli intervistati ha riferito che migliorare l'apertura di conti dal front office al back office e applicare la tecnologia per permettere ai clienti di essere coinvolti su più canali, sono le due aree che presentano maggiori criticità. Il sondaggio ha anche rilevato che il 34% degli intervistati preferisce utilizzare portali client-facing o siti Web di wealth management quando acquista nuovi prodotti o servizi finanziari; e il 62% dei clienti della generazione X/Y ritiene che la tecnologia li aiuti a collaborare meglio con il proprio consulente finanziario.

Nel 2012 la RBC Royal Bank of Canada ha implementato la tecnologia della firma elettronica per le attività di wealth management. Bank Systems & Technology riferisce che i suoi consulenti di investimento perdevano ogni anno più di 80.000 ore in mansioni amministrative correlate alla gestione di documenti cartacei.⁹ Inoltre, centinaia di consulenti dislocati in tutto il paese gestivano milioni di documenti cartacei in viaggio e l'errore umano era spesso probabile. Per correggere gli errori, i consulenti dovevano tornare dal cliente e ricompilare i documenti. Le firme elettroniche sono la soluzione.

Il ROI delle firme elettroniche in banca include:

- migliaia di ore risparmiate nell'amministrazione delle vendite, consentendo ai consulenti di concentrarsi sulle attività di vendita e di sviluppo delle relazioni;
- il 75% in meno di errori nei documenti;
- un risparmio di 8 milioni di dollari ogni anno nel settore amministrativo.

Automatizzando i processi di wealth management, RBC ha anche gettato le basi per estendere ulteriormente le firme elettroniche ad altre linee di business. In un'intervista con James McGuire, il vicepresidente di digital strategy e customer experience alla RBC, Bank Systems & Technology spiega che "sviluppare l'infrastruttura per questa soluzione e creare i flussi di lavoro per i diversi tipi di transazione è stata la sfida più grande per il lancio del prodotto. Ma ora sarà molto più semplice estendere la soluzione ad altre parti delle operazioni della banca, come le transazioni retail delle filiali. La banca sta già sperimentando la soluzione in alcune delle sue filiali e prevede di lanciarla in tutta la rete più tardi quest'anno".



"La Royal Bank of Canada sta già facendo ampio uso della tecnologia [di firma elettronica] in tutte le sue attività, a partire dal wealth management. [...] Il 63% degli impiegati addetti al wealth management alla RBC ha detto che il processo di firma elettronica ha fatto loro risparmiare tempo. E il personale addetto alla conformità ha riferito di poter evitare di eseguire certi controlli perché se ne occupa automaticamente il software".

American Banker

Un'altra area di interesse nel wealth management è il trasferimento di investimenti. **Tangerine**, una divisione di **Scotiabank**, ex ING Direct Canada, ha iniziato a offrire il sistema di firma elettronica ai clienti durante la stagione più impegnativa dell'anno per gli investimenti pensionistici. Il suo caso d'uso era un modulo di autorizzazione ai trasferimenti che i clienti firmano per spostare investimenti registrati da un'altra banca a Tangerine. In 6 mesi la banca ha assistito a più di 1.500 trasferimenti inviati con firma elettronica. I clienti di Tangerine hanno accolto il sistema di firma elettronica e il 65% lo preferisce al processo cartaceo. Nessuno di quei moduli digitali presentava degli errori. La banca ha registrato un tasso NIGO dello 0%, il che non accade con i documenti cartacei.⁹

Mutui residenziali

Nonostante la complessità del business, i mutui in forma digitale stanno prendendo piede. Poiché sempre più mutui e rifinanziamenti sono diventati online per una questione di comodità e velocità, le firme elettroniche sono la soluzione ideale per portare l'esperienza digitale nelle case dei clienti e rendere le operazioni più comode, sicure e conformi.

Le banche si stanno impegnando per integrare tecnologie come il documento, la firma e le informative elettroniche e si stanno gradualmente approcciando alla digitalizzazione di vari processi di operazione ipotecaria. La consegna elettronica di informative urgenti è uno dei principali processi ipotecari che oggi si stanno spostando sul digitale.

Nel 2013 Wells Fargo ha potenziato i processi digitali consentendo la consegna elettronica delle informative per le applicazioni dedicate alla linea di credito di equità domestica (HELOC). In questo modo, i clienti hanno la possibilità di rivedere le informative tramite un browser Web o mobile e lasciare che il processo continui, senza dover attendere la consegna di un pacco con documenti cartacei tramite posta. Nel maggio del 2014 Wells Fargo ha esteso la consegna elettronica delle informative a tutte le richieste di mutui residenziali. Inoltre, la banca ha inviato le informative dei mutui residenziali su cellulare. Nel 2015 Wells Fargo ha potenziato yourLoanTrackerSM per dare ai clienti che preferiscono una procedura priva di documenti cartacei la possibilità di firmare elettronicamente la loro richiesta di mutuo.

Al di là delle pressioni normative, i due elementi chiave per digitalizzare i mutui sono l'esperienza del cliente e la concorrenza da parte degli erogatori di prestiti non bancari, che a loro volta stanno adottando sempre più tecnologie come la firma elettronica per diventare più veloci e ottenere un vantaggio competitivo. È chiaro che i clienti preferiscono la comodità delle transazioni online. Stanno premiando i fornitori di servizi finanziari che offrono la possibilità di utilizzare un dispositivo mobile o un PC per comunicare con il proprio consulente al credito, caricare documenti e ricevere informative e moduli firmati elettronicamente.

Gli erogatori di prestiti non bancari sono riusciti a ridurre le lunghe procedure per i mutui di oltre la metà, da 45-55 giorni a meno di 20. Il mutuo con firma elettronica ha eliminato il processo di richiesta che durava 7-10 giorni grazie alla firma elettronica apposta sulla richiesta, spesso lo stesso giorno in cui viene inviata. Praticamente tutti (il 99%) i clienti scelgono di firmare elettronicamente la propria richiesta di mutuo. I mutui con firma elettronica hanno registrato un aumento del 100% delle entrate e una diminuzione dell'85% dei costi postali, oltre a riconoscimenti inaspettati e recensioni da parte di clienti sorpresi dalla velocità e dalla semplicità della procedura elettronica.

DIFFICOLTÀ E CONSIDERAZIONI COMUNI	SOLUZIONI
<p>La procedura del mutuo coinvolge molti azionisti e non tutti sono pronti ad accogliere le firme elettroniche.</p> <p>La procedura del mutuo comprende molti individui diversi che coinvolgono varie persone (l'erogatore di prestiti, il notaio, il closing agent, pubblici ufficiali, ecc.). Il valore di un'iniziativa di mutuo digitale può essere messo in dubbio a meno che l'intera transazione end-to-end, inclusa la nota integrativa, possa rimanere digitale.</p>	<p>Adottate un approccio graduale all'automazione dei mutui, a partire dalle comunicazioni elettroniche. Poi passate alla seconda fase, il processo di richiesta del mutuo, e infine create un closing elettronico ibrido. Otterrete enormi benefici persino da questi distinti punti di automazione.</p> <p>Leggi di più</p>

Banking commerciale e gestione della tesoreria

Per migliorare l'esperienza dei clienti nei prestiti commerciali e nella gestione della tesoreria, le banche cercano sempre più modi per facilitare gli affari con clienti commerciali al di fuori della filiale.

La Signature Bank, con sede a Chicago, è un ottimo esempio. Secondo [American Banker](#), la firma elettronica ha ridotto il tempo necessario per registrare i clienti nei servizi di gestione della tesoreria. "L'obiettivo della banca era quello di ridurre il tempo e la spesa necessari per integrare i servizi per i clienti, un processo molto lungo in cui i clienti dovevano firmare a mano i documenti cartacei ricevuti tramite Fedex o stampare, firmare e restituire i PDF inviati tramite e-mail".

"Adesso ricevono le e-mail in un minuto e il processo, dal primo clic alla conclusione, dura 10 minuti", afferma Anne C. Doligale, vicepresidente senior e professionista della tesoreria certificata alla Signature Bank. "Dipende solo da quanto tempo ci mettono a firmare". La banca ha incorporato il servizio cloud OneSpan Sign in tutte le operazioni di gestione della tesoreria, comprese le attività di incasso, spesa, concentrazione, investimento e finanziamento.

Per un'altra banca è stato il Treasury Management Services Master Agreement (Contratto master di servizi di gestione della tesoreria) il punto di partenza. Questa banca regionale usa nCino, un sistema operativo bancario su cloud costruito

sulla piattaforma Salesforce.com. Per diventare operativi in fretta con la firma elettronica, il suo punto di partenza è stato il [connettore OneSpan Sign per Salesforce](#) preintegrato che consente a un amministratore di Salesforce all'interno della banca di installare con facilità il connettore e aggiungere la funzionalità di firma elettronica a Salesforce in pochi minuti, senza codifica. In questo modo, i dipendenti della banca possono inviare i documenti per la firma in modo immediato e diretto dall'interno della loro piattaforma CRM.

Un'altra area di interesse è il processo ACH. Per quanto riguarda i processi come il prelievo ACH dal conto bancario di un consumatore, le aziende necessitano di un modo bancario per far firmare al consumatore il modulo di autorizzazione della banca, da qualsiasi ubicazione e dispositivo. Il problema della carta è che il consumatore deve trovarsi sul posto per firmare il modulo, deve avere accesso a un fax o trovare il tempo per andare all'ufficio postale. Tuttavia, con il processo digitale e la comodità per i consumatori che firmano elettronicamente su uno smartphone, le aziende entrano in possesso delle autorizzazioni firmate più rapidamente, il che previene gli abbandoni e migliora il flusso di cassa. Con l'aggiunta della firma elettronica a questo processo, una banca ha potuto offrire ai suoi clienti commerciali un'esperienza nettamente superiore al costo minimo e senza quasi alcun coinvolgimento da parte del reparto IT.

DIFFICOLTÀ E CONSIDERAZIONI COMUNI	SOLUZIONI
<p>Le risorse IT sono limitate Per questo i progetti customer facing spesso sono al centro dell'attenzione.</p>	<p>Utilizzo di una piattaforma di firma elettronica che può essere sfruttata sia come implementazione in loco dietro al firewall, sia come servizio cloud. In questo modo, unità aziendali più piccole e individui possono essere subito operativi con la firma elettronica, senza il coinvolgimento di IT.</p>
<p>Un unico fornitore a livello aziendale I requisiti per i processi interni e B2B sono diversi dalle transazioni customer facing. L'enfasi sul consolidamento dei fornitori all'interno di organizzazioni più grandi rende fondamentale essere in grado di soddisfare tutte queste diverse esigenze con un'unica soluzione.</p>	<p>Una piattaforma di firma elettronica unica e flessibile può ridurre la due diligence legale e tecnica, nonché il costo totale di proprietà.</p>

Il contratto telematico generale e altri processi ad hoc

Nelle banche esistono molti processi ad hoc che richiedono la firma. Tali processi richiedono una qualche forma di intervento manuale e vanno dai contratti telematici e il procurement, a risorse umane, IT, l'ufficio legale, il livello aziendale e altro ancora. Nonostante l'attenzione sia rivolta ai processi customer facing che creano entrate, le banche si rendono conto velocemente del valore posseduto per i processi interni e B2B che richiedono la firma.

I contratti aziendali per la formazione del personale della banca sono un ottimo esempio. La formazione del personale della banca in merito a nuovi prodotti e servizi potrebbe far aumentare le entrate.

All'interno di una grande banca che opera a livello mondiale, il personale contrattuale responsabile dei contratti con i formatori esterni è riuscito a utilizzare il servizio di firma elettronica senza gravare sul reparto IT della banca. I dipendenti sono riusciti a caricare in rete e preparare i documenti per la firma elettronica in pochi minuti. Eliminando il processo cartaceo, adesso i dipendenti concludono i contratti più in fretta e risparmiano una media di 10 settimane ogni anno.

Conclusioni

Come emerge da questo documento, le firme elettroniche si possono applicare a più di una o due procedure bancarie. Alcune banche iniziano con l'introdurre le firme elettroniche come parte di un'iniziativa di trasformazione delle filiali. Altre partono dal canale online con transazioni self-service ad alto volume. La linea di business di wealth management di una banca globale ha introdotto per la prima volta le firme elettroniche nel proprio canale di vendita sul campo. Dopo gli ottimi risultati e aver comprovato il ROI, ha continuato a espandere la tecnologia ad altre linee di business per l'apertura di conti da remoto, contratti telematici e altro ancora, come parte di una strategia di digitalizzazione interna.

Molte banche stanno implementando la firma elettronica come servizio condiviso in tutta l'organizzazione. Nonostante una linea di business possa aver bisogno di una soluzione immediata, la banca ha bisogno, dal punto di vista aziendale, di processi digitali. Allo stesso modo di altre funzionalità come la contabilità centralizzata o i servizi di risorse umane, le firme elettroniche vengono implementate sempre più come un servizio a cui si può accedere facilmente da qualsiasi divisione. Questo abbatte i muri all'interno dell'organizzazione, fa risparmiare tempo allo sviluppatore, accelera l'implementazione e crea un'esperienza uniforme per l'utente.

Se desiderate digitalizzare l'azienda e offrire le funzionalità della firma elettronica come servizio condiviso, è possibile farlo, indipendentemente dalle esigenze e dai requisiti aziendali. Con più dell'80% dei clienti in banking e lending, possediamo la quota maggiore di firme elettroniche sul mercato in questi settori e siamo considerati i migliori fornitori di soluzioni di firma elettronica ed e-vaulting per i servizi finanziari. Comprendiamo il bisogno di trovare un fornitore esperto, con un buon curriculum e capace di offrire soluzioni ottimali. Mentre pensate al vostro caso d'uso, non dimenticate che è utile all'intera banca; e la nostra piattaforma calcolerà e gestirà i requisiti di tutti i vostri casi d'uso.

¹ Forrester Research Inc., Brief: E-Signature Transactions Topped 210 Million In 2014: Transaction Volume Will Exceed 700 Million by 2017, May 19, 2015, Craig Le Clair

² <http://www.aitegroup.com/report/us-trends-checking-account-opening>

³ Vendor Landscape: Financial Services Client On-Boarding Solutions Offer Fresh Ideas And Approaches For On-Boarding Challenges, Craig Le Clair, September 28, 2015

⁴ BMO Digital Transformation in Personal Banking, by Celent Research, 2017: <http://bit.ly/2oUTDyW>

⁵ <http://www.americanbanker.com/news/bank-technology/us-bancorp-expands-paperless-push-as-others-hesitate-1071417-1.html>

⁶ <https://www.dealflo.com/case-studies/dealflo-customer-stories-investec/>

⁷ <https://www.dealflo.com/resources/show/secure-trust-bank/>
<https://www.dealflo.com/resources/show/hitachi-capital/>

⁸ <https://www.esignlive.com/resource-center/e-Signature-solutions-market-update-wealth-management/>

⁹ <https://www.silanis.com/blog/what-a-difference-a-0-nigo-rate-makes/>



OneSpan consente alle istituzioni finanziarie e ad altre organizzazioni di avere successo compiendo notevoli progressi nella trasformazione digitale. Per farlo, verificiamo le identità degli individui, i dispositivi che utilizzano e le transazioni che caratterizzano le loro vite. Crediamo fermamente che sia questa la base per potenziare l'avvio e la crescita aziendale. Più di 10.000 clienti, incluse oltre metà delle 100 principali banche al mondo, si affidano a OneSpan per proteggere le loro relazioni e i loro processi aziendali più importanti. Dal digital onboarding alla mitigazione del rischio frodi al workflow management, la piattaforma aperta e unificata di OneSpan riduce i costi, accelera l'acquisizione di clienti e migliora il loro grado di soddisfazione.



Copyright © 2018-2020 OneSpan North America Inc., tutti i diritti riservati OneSpan™, Digipass® e Cronto® sono marchi registrati o non registrati di OneSpan North America Inc. e/o di OneSpan International GmbH negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi di commercio o nomi commerciali appartengono ai rispettivi proprietari. OneSpan si riserva il diritto di apportare modifiche alle specifiche in qualsiasi momento e senza preavviso. Le informazioni fornite da OneSpan nel presente documento sono ritenute accurate e affidabili. Tuttavia, OneSpan non può essere ritenuta responsabile per il loro utilizzo, né per la violazione di brevetti o altri diritti di terzi risultante dal loro utilizzo.

Ultimo aggiornamento: aprile 2021.

PROVA GRATUITA ▶

CONTATTACI

Per maggiori informazioni:
info@OneSpan.com
[OneSpan.com](https://www.OneSpan.com)